CHAPITRE 10 PLAINTES



10.1 OBJECTIF

Retour à l'index

S'assurer que les plaintes sont documentées de façon uniforme et traitées de façon appropriée, rapide et professionnelle par les inspecteurs des produits transformés de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA).

10.2 PORTÉE

Retour à l'index

Plaintes relatives à tous les produits alimentaires emballés dans les établissements agréés en vertu du *Règlement sur les produits transformés* (*RPT*) et à tous les produits importés en vertu du *RPT*.

10.3 FORMULAIRES REQUIS, ÉQUIPEMENT ET RÉFÉRENCES

10.3.1 Formulaires

Retour à l'index

- Feuille de travail 10-1 : Enregistrement de plainte (Annexe 10A)
- Feuille de travail 10-2 : Fiche d'alerte/de plainte : maladies hydriques, entériques et toxi-infections alimentaires (Annexe 10A)
- Feuille de travail 10-3 : Antécédents médicaux : antécédents alimentaires et sources communes (Annexe 10A)
- Feuille de travail 10-4 : Liste de contrôle chez le plaignant (Annexe 10A)
- Feuille de travail 10-5 : Liste de contrôle chez le commerçant (Annexe 10B)
- Feuille de travail 10-6 : Liste de contrôle chez le fabriquant (Annexe 10C)
- Feuille de travail 10-7 : Liste de contrôle chez l'importateur (Annexe 10D)
- Rapport d'inspection (CFIA / ACIA 0992)
- Rapport de non-conformité de l'inspecteur (formule abrégée) (CFIA / ACIA 5393)
- Présentation d'échantillon (CFIA / ACIA 5247)
- Reçu pour échantillons prélevés (CFIA / ACIA 4168)
- Avis de rétention (CFIA / ACIA 3256)
- Ruban - Sceau officiel (jaune) - approuvé (CFIA / ACIA 4561)
- Avis de levée de la rétention (CFIA / ACIA 3257)

10.3.2 Équipement

Retour à l'index

- Système de gestion des incidents (SGI)
- Caméra
- Autre équipement selon le type de plainte (voir les chapitres applicables du présent manuel).

10.3.3 Références

Retour à l'index

- *Loi sur l'Agence canadienne d'inspection des aliments (LACIA)*
- *Loi sur les produits agricoles au Canada (LPAC)*
- *Règlement sur les produits transformés (RPT)*
- *Loi sur les aliments et drogues (LAD)*
- *Règlement sur les aliments et drogues (RAD)*
- *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation (LEEPC)*
- *Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation (REEPC)* /index.html
- *Loi sur l'accès à l'information*
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- Accès à l'information et protection des renseignements personnels
- Santé et sécurité au travail (réservé à l'usage interne)
- Règles administratives sur l'utilisation du Système de gestion des incidents (SGI)
- Manuel d'utilisation du SGI (Document interne de l'ACIA)
- Guide d'interventions en matière d'enquête sur les aliments
- Relation avec les médias
- Conseillés en communications
- Politique opérationnelle de conformité et d'application de la Loi
- Manuel de référence sur les allergies alimentaires
- Services juridiques de l'ACIA (réservé à l'usage interne)

10.4 SYSTÈME DE GESTION DES INCIDENTS (SGI)

Retour à l'index

Le **Système de gestion des incidents (SGI)** est une base de données nationales utilisée pour documenter, suivre et communiquer les incidents relatifs aux aliments (y compris les plaintes) afin d'aider aux suivis et diffuser l'information. Les inspecteurs doivent être qualifiés et autorisés à utiliser le système.

Lors de la réception d'une plainte, tous les détails pertinents sont entrés dans le système par les inspecteurs concernés (i.e., l'inspecteur qui a reçu la plainte directement et tout inspecteur qui a entrepris des mesures de suivi).

Chaque centre opérationnel a un ou plusieurs surveillants du site SGI qui reçoivent un courriel dès qu'un nouvel incident est transféré à leur région. Par la suite, l'incident est assigné à un inspecteur.

L'inspecteur recevra automatiquement un avis de mandat relatif à l'incident par courrier électronique. L'avis fournit à l'inspecteur le numéro de dossier SGI et toutes les données pertinentes.

Pour les lignes directives sur les étapes à suivre pour l'entrée des données, se référer au Règles d'utilisation du système de gestion des incidents (SGI) et/ou au Manuel d'utilisation du SGI

10.5 PLAINTES DE PRIORITÉ "URGENTE"

Retour à l'index

Les plaintes de **priorité urgentes** sont celles liées à la **salubrité des aliments**. Ces produits pourraient causer une maladie, une blessure ou même entraîner la mort chez certains individus.

Les incidents relatifs à la salubrité des aliments les plus fréquents sont: la présence d'allergènesnon déclarés; la présence de matière étrangère dangereuse, la présence de pathogènes et

l'altération et le sabotage d'un produit alimentaire. Le suivi de ces plaintes doit se faire **immédiatement** et les bureaux appropriés de l'ACIA doivent être avisés par téléphone, télécopieur ou courriel, en plus de l'assignation ou du transfert par le SGI.

Certains incidents peuvent comporter un risque plus faible pour la santé. Toutefois, on peut leur accorder une priorité plus élevée s'il existe le potentiel qu'ils deviennent des incidents de haute visibilité.

Les résultats du suivi des plaintes ne permettent pas toujours d'identifier la source du problème. Il faut néanmoins déterminer l'étendue du problème et prendre les mesures correctives nécessaires (voir le chapitre 11 - Conformité et application de la Loi).

Peu importe l'issue du suivi, tous les renseignements pertinents doivent être saisis correctement dans le SGI. Il est essentiel de consigner adéquatement toutes les activités et les conclusions du suivi pour que le risque associé à l'incident soit évalué correctement et que la stratégie de gestion de risque appropriée puisse être mise en œuvre.

10.5.1 Allergènes non déclarés

Retour à l'index

Les incidents impliquant des réactions de sensibilité, en particulier des réactions anaphylactiques ou la mort, associés à des aliments contenant des allergènes non déclarés ont une priorité urgente. La présence d'allergène non déclaré peut être causée par exemple par une contamination croisée, un changement de recette sans ajustement apporté à la liste des ingrédients sur l'étiquette du produit, ou par l'utilisation d'ingrédients dont la déclaration des constituants est exemptée.

Exemples :

- Confiture d'abricot contenant des sulfites non-déclarés sur l'étiquette.
- Garniture à tarte contenant de la farine de soya non-déclarée provenant d'une contamination croisée par les ustensiles lors de la mesure des ingrédients.

Pour plus de renseignements sur les allergènes, consulter le chapitre 4 - Vérification des ingrédients et/ou le Manuel de référence sur les allergies alimentaires.

10.5.2 Matières étrangères dangereuses

Retour à l'index

Une matière étrangère est considérée dangereuse si son ingestion fortuite est susceptible de causer un danger au consommateur. En général, il s'agit de particules dures, tranchantes (ex: bois, verre, métal, plastique, noyaux) et qui sont égales ou supérieures à 2 mm. Les matières étrangères dures ou tranchantes dans les aliments pour bébés et les jus sont considérées dangereuses, peu importe leur grandeur.

Exemples :

- Présence d'un éclat de verre de 3 mm dans un contenant de jus de fruits provenant d'un bris de pot de verre lors de l'emballage du produit.
- Présence d'un morceau de noyau de pêche dans une conserve de pêche à noyaux adhérents.

Pour de plus amples renseignements sur les matières étrangères, consulter le chapitre 5 - Catégories et normes.

10.5.3 Microorganismes pathogènes

Retour à l'index

Les microorganismes pathogènes peuvent causer des toxi-infections alimentaires graves. Pour les fruits et légumes transformés, les pathogènes les plus fréquents proviennent de la présence de bactéries ou de virus. Leur présence dans les aliments peut être causée par de mauvaises pratiques de fabrication liées à des manipulations non hygiéniques, à des mauvaises techniques d'assainissement, à des températures d'entreposage inadéquates ou à un problème de traitement thermique inefficace.

Les symptômes peuvent se manifester peu de temps après la consommation d'aliments contaminés, mais ils peuvent également apparaître au cours du mois suivant et même plus tard.

Exemples:

- *E.Coli* dans un jus de pomme dont la pasteurisation est insuffisante
- *Salmonella* dans un jus d'orange dont la pasteurisation est insuffisante
- *Clostridium botulinum* dans des conserves de haricots verts dont la stérilité commerciale n'est pas atteinte
- *Listeria monocytogenes* dans des poivrons rouges congelés
- virus de Norwalk dans des framboises congelés

10.5.4 Altération et sabotage

Retour à l'index

L'altération et le sabotage sont considérés comme des infractions criminelles. Si vous recevez une plainte liée à une altération et à une contamination délibérée, veuillez en aviser immédiatement votre superviseur et suivre les procédures établies dans le Guide d'interventions en matière d'enquête sur les aliments.

10.5.5 Plaintes ayant un haut potentiel de visibilité

Retour à l'index

Ces incidents peuvent comporter un risque plus faible pour la santé. Toutefois, en raison de leur aspect « délicat », on leur accorde une priorité plus élevée que celle requise sur le plan scientifique. Pour ce type d'incidents, informer immédiatement le superviseur, le gestionnaire des services d'inspection, le spécialiste du programme de produits transformés et/ou l'agent régional du programme.

Exemples :

- Incidents rapportés par un politicien ou par les médias. De plus, lorsque les plaintes sont rapportées ou reçues par le biais des médias, suivre les Directives sur les relations avec les médias. Informer le conseiller en relations publiques du centre opérationnel.
- Les produits alimentaires qui contiennent ou qui sont soupçonnés de contenir des ingrédients irradiés ou issus de la biotechnologie.

10.6 PLAINTES DE PRIORITÉ “NORMALE”

Retour à l'index

Les plaintes de **priorité normale** sont celles qui ne sont **pas reliées à la salubrité des aliments**. Il y a peu de risque que le produit cause une maladie ou une blessure. Le temps opportun pour assurer le suivi de ces plaintes est basé sur les priorités établies par l'ACIA.

Les incidents de priorité “normale” les plus fréquents pour les produits transformés sont: la

présence de microorganismes non pathogènes, les étiquettes non conformes (non lié à la salubrité des aliments), la présence de matières étrangères non dangereuses, et les problèmes reliés à la qualité (ex: mauvaise couleur, mauvaise saveur).

Les résultats du suivi des plaintes ne permettent pas toujours d'identifier la source du problème. Il faut néanmoins déterminer l'étendue du problème et prendre les mesures correctives nécessaires (voir le chapitre 11 - Conformité et application de la Loi).

Peu importe l'issue du suivi, tous les renseignements pertinents doivent être saisis correctement dans le SGI. Il est essentiel de consigner adéquatement toutes les activités et les conclusions du suivi pour que le risque associé à l'incident soit évalué correctement et que la stratégie de gestion de risque appropriée puisse être mise en œuvre.

10.6.1 Microorganismes non pathogènes

Retour à l'index

Les microorganismes non-pathogènes ne causent normalement pas de toxi-infection alimentaire, à moins d'être présents en très grande quantité. Si c'est le cas, il s'agira de toxi-infection sans gravité. En général, les aliments affectés par ce type de microorganismes ont subit une modification de leurs qualités organoleptiques qui est détectable (apparence, odeur ou goût désagréables). Pour les fruits et légumes transformés, les cas de contaminations microbiologiques non pathogènes les plus fréquents proviennent de la présence de levures ou de moisissures. Leur présence dans les aliments peut être liée à de mauvaises pratiques de fabrication liées au tri inadéquat de la matière première ou de leur manipulation non hygiénique, à des mauvaises techniques d'assainissement, à des températures d'entreposage inadéquates ou à un problème d'étanchéité du contenant. Certaines plaintes peuvent également provenir de mauvaises pratiques de conservation des aliments par le plaignant.

Exemples :

- Présence de levures ou moisissures dans un jus d'orange emballé dans un contenant de type Tétra-pack. Les levures et moisissures forment une masse caoutchouteuse et grisâtre dans le fond du contenant. Ces microorganismes peuvent s'être développés dû à l'infiltration via des micro-perforations du contenant.
- La présence de filaments de moisissures dans des tomates en conserve

10.6.2 Étiquettes non conformes

Retour à l'index

Il est courant de recevoir des plaintes concernant l'étiquetage. Ces plaintes proviennent la plupart du temps de l'industrie qui dénonce des irrégularités sur les étiquettes de leurs compétiteurs. La priorité est considérée “normale” si les erreurs d'étiquetage ne sont pas liées à des allégations ou des omissions d'ingrédients pouvant affecter des groupes de gens à risque (ex: allergies alimentaires). La plupart des plaintes de cette nature peuvent être corrigées par le fabricant ou l'importateur en apposant une étiquette autocollante temporaire ou lors de la prochaine impression, selon le cas.

Exemples:

- Hauteur des caractères utilisée sur l'étiquette est trop petite.
- Absence de déclaration du pays d'origine.
- Déclaration de la quantité nette en poids plutôt qu'en volume.
- Étiquetage unilingue.

Pour de plus amples renseignements sur l'étiquetage, consulter le chapitre 3 - Vérification des étiquettes.

10.6.3 Matière étrangère non dangereuse

Retour à l'index

Une matière étrangère est considérée non dangereuse si son ingestion fortuite n'est pas susceptible de causer un danger au consommateur. En général, il s'agit de particules qui ne sont ni dures, ni tranchantes. Dans les fruits et légumes transformés, ce type de plainte est

souvent lié à la gestion inadéquate des matières premières tel que les méthodes de triages et d'inspection des fruits ou légumes avant le traitement , ainsi que les méthodes d'entreposage de ces intrants.

Exemples:

- Présence d'une bande élastique dans un pot de confiture
- Présence d'un morceau de branche de 5 cm dans un emballage de bleuets congelés
- Présence d'une sauterelle dans une conserve de haricots verts.

Pour de plus amples renseignements sur les matières étrangères, consulter le chapitre 5 - Catégories et normes.

10.6.4 Qualité

Retour à l'index

Les plaintes liées à la qualité pour les produits transformés peuvent concerner la couleur, la texture, la présence de taches, de peau, ou la quantité élevée de fruits ou légumes abîmés.

Exemples:

- Présence de plusieurs trognons dans des tomates en conserve. Ce type de défaut étant décrit dans les critères de classement des tomates dans le *RPT*, un classement est effectué par l'inspecteur afin de vérifier la déclaration de la catégorie pour ce produit.

- Goût de métal dans un jus de fruit en conserve. Ce type de défaut lié au goût peut provenir d'un mauvais étamage et des analyses de laboratoire peuvent s'avérer nécessaires afin de déterminer s'il y a eu contamination chimique (présence d'étain ou de plomb dépassant la norme).

- Cornichons ayant pris une teinte bleutée. Certains sols contiennent une forte concentration de minerai (zinc, cuivre) et certains fruits et légumes y poussant peuvent en contenir de manière naturelle. En présence d'un agent acidifiant, certains minerai deviennent bleus. Cette réaction n'est pas un problème de danger pour la santé. L'ail est un aliment qui présente souvent ce genre de réaction lorsque vinaigré.

Notas :

- Certains défauts provenant des qualités organoleptiques peuvent être liés aux microorganismes (voir section 10.6.1).

- Pour les produits couverts uniquement par une norme d'identité, si le produit rencontre la norme, le produit est conforme aux Règlements. Par conséquent, aucune action réglementaire ne peut être prise. Il s'agit de référer le plaignant à l'entreprise qui fabrique le produit.

Pour de plus amples renseignements sur la vérification des défauts, consulter le chapitre 5 - Catégories et normes.

10.7 RÉCEPTION D'UNE PLAINTE

Retour à l'index

Les inspecteurs peuvent recevoir des plaintes directement des consommateurs, des intervenants de l'industrie ou d'autres ministères et agences du gouvernement. De plus, les plaintes peuvent être transférées d'un autre employé de l'ACIA par le biais du SGI.

Lors de la réception d'une plainte, il faut:

- s'assurer que l'objet de la plainte s'inscrit bel et bien dans le cadre du mandat et des compétences de l'ACIA. Sinon, fournir le nom et le numéro de téléphone du ministère ou de l'agence approprié ;

- recueillir tous les renseignements pertinents du plaignant. Il est aussi suggéré de remplir la Feuille de travail 10-1: Enregistrement de plainte (annexe 10A) et y inscrire tous les détails de l'incident fournis par le plaignant (à moins que cette tâche a déjà été complétée par un autre inspecteur de l'ACIA) ;

- initier immédiatement la procédure de suivi (voir section 10.8) si la plainte est potentiellement reliée à un problème de salubrité des aliments (voir section 10.5) ;

- initier la procédure de suivi en temps opportun (voir section 10.8), selon les priorités de l'ACIA, si la plainte n'est pas reliée à un problème de salubrité des aliments (voir section 10.6) ;

- garder les détails de la plainte confidentiels entre l'ACIA et le plaignant conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ; et

- documenter adéquatement les détails de la plainte et du suivi dans le SGI (voir section 10.7.2).

Nota : Les non-conformités relevées pendant les activités normales d'inspection ne doivent pas être traitées comme une plainte. Ces non-conformités font l'objet d'un suivi s'appuyant sur les procédures normales de conformité et d'application de la réglementation (voir le chapitre 11 - Conformité et application de la Loi).

Dans le cas où la plainte est non-fondée, il n'est pas nécessaire de la consigner dans le SGI.

Exemples :

- Un consommateur avise l'ACIA qu'il a trouvé des morceaux de verre ou du plastique dans un aliment. L'inspecteur peut demander au plaignant de chauffer ces morceaux dans un verre d'eau chaude. Si les particules se dissolvent, il s'agit de morceaux de sucre liquide cristallisé qui ne présentent aucun danger à la santé.

- Un consommateur avise l'ACIA que l'étiquette d'une portion individuelle de confiture, servie avec un repas dans un restaurant, ne contient pas la liste des ingrédients. Cette situation ne peut être considérée comme une plainte. Il s'agit simplement d'expliquer qu'en vertu paragraphe B.01.008(2)(b) du *Règlement sur les aliments et drogues*, il n'est pas nécessaire que l'étiquette des portions individuelles préemballées comprenne la liste des ingrédients. Noter que, dans ce cas, la liste d'ingrédients doit apparaître sur le contenant d'expédition.

10.7.1 Informer le plaignant

Retour à l’index

Lors de la réception d’une plainte, le plaignant doit être informé que :

- son identité restera confidentielle à moins qu’il autorise la révélation de son nom (conformément à la politique de confidentialité de l’ACIA) ;
- l’ACIA fera un suivi de l’incident et prendra les mesures appropriées ;
- un inspecteur peut examiner, prélever des échantillons ou photographier le produit aux fins du suivi de l’ACIA ;
- si quelqu'un est malade suite à l’incident, ce dernier devrait consulter un médecin ;
- si le plaignant souhaite entreprendre une poursuite civile contre une partie réglementée :
    - l’ACIA est un organisme de réglementation impartial et ne peut pas être partie à une poursuite civile entamée par le plaignant ;
    - l’ACIA ne peut prendre, au nom du plaignant, les échantillons que le plaignant utilisera dans une poursuite privée ; et
    - le plaignant peut envoyer ses échantillons à un laboratoire privé pour analyse, à ses frais.

Nota : Si le plaignant ne fournit pas suffisamment de détails (ex: plaintes vagues ou générales, anonymat), l’inspecteur doit consigner l’information disponible et informer le plaignant qu’il faudrait des renseignements supplémentaires pour qu’un suivi puisse être amorcé.

Si l’avocat du plaignant contacte un inspecteur, il faut le référer immédiatement au conseiller juridique du centre opérationnel. Pour obtenir le nom de la personne contact, consulter le site Web des Services juridiques de l’ACIA.

Si le plaignant demande :

- une reconnaissance officielle de sa plainte, compléter la lettre modèle pour le plaignant (annexe10A) à l’aide des renseignements fournis par le plaignant. Envoyer l’original signé au plaignant et garder une copie au dossier.
- d’être avisé des résultats du suivi de la plainte, vous (ou un autre inspecteur si des arrangements ont été faits) pouvez contacter le plaignant afin de:
    - discuter de quelle façon les plaintes alimentaires et les produits non conformes sont généralement traités (ex: des dispositions de produit, des rappels) en précisant que vous ne vous référez pas à la plainte spécifique. Vous pouvez aussi le diriger au site Web de l’ACIA où des informations liées sont affichées ;
    - divulguer verbalement les résultats d'évaluation (ex: les observations, les résultats analytiques) des échantillons du plaignant. Aucune information sur une tierce partie (à moins que l’information soit publique, ex: alerte à la santé, alerte sur les allergies), aucun détail, résultat d’analyse de laboratoire, rapport, photographie, etc. découlant des procédures de suivi de l’ACIA ne lui sera fourni, parce que l’ACIA ne peut pas divulguer d’information, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il peut obtenir les détails du suivi, par écrit, via l’Accès à l’information et protection des renseignements personnels.

    Nota : La confidentialité et l’accès par un tiers à l’information sont brièvement discutés aux sections 1.9.1 et 1.9.2 du Chapitre 1 - Introduction.

10.7.2 Documenter la plainte dans le SGI

Retour à l'index

Pour les directives sur l'entrée des données, se référer au Règles d'utilisation du système de gestion des incidents (SGI) et/ou au Manuel d'utilisation du SGI. Seulement l'ACIA a l'autorisation d'utiliser le SGI, y inclus son information. Ne pas fournir le rapport SGI au plaignant ou à la partie réglementée.

Si vous avez reçu la plainte d'un collègue de l'ACIA (via le SGI), procédez à la section 10.8.

Si vous n'avez pas reçu la plainte du SGI, rechercher les plaintes similaires dans la base de données du SGI. Créer un nouvel incident :

- transférer les renseignements pertinents de la Feuille de travail 10-1 : Enregistrement de plainte, dans le SGI ;
- inscrire le numéro SGI de tout autre incident similaire (ex. type semblable de problème avec un produit similaire, type semblable de problème dans le même établissement) dans la section « Incident relié ».
- utiliser un titre spécifique qui indique clairement la nature de l'incident (ex: sauterelle dans une boîte de conserve de haricots verts de marque KP) ;
- identifier les plaintes urgentes en cochant la case « Urgent » ; et
- si vous n'êtes pas l'inspecteur qui fait le suivi, transférer le cas à l'inspecteur approprié dès que possible (voir section 10.7.3).

10.7.3 Transférer l'incident à un autre agent de l'ACIA

Retour à l'index

Si le commerçant, le siège social, le fabricant, l'importateur, etc., n'est pas situé dans la région de l'inspecteur ayant reçu la plainte, le cas doit être assigné à un autre inspecteur de la région ou référé à un autre centre opérationnel pour assurer un suivi adéquat. Suivre les directives du Guide d'utilisation du SGI.

Le suivi se poursuivra jusqu'à ce que l'information adéquate soit recueillie et que des mesures appropriées soient prises dans tous les endroits touchés.

Si la plainte est considérée hors de la juridiction ou des responsabilités de l'ACIA, transférer la plainte à un autre ministère ou agence du gouvernement. Les inspecteurs de l'ACIA peuvent participer aux cas associés à des plaintes relatives à des dangers pour la santé qui sont traités par d'autres agences de réglementation.

10.8 PROCÉDURES DE SUIVI DE PLAINTE

Retour à l'index

Pour faire le suivi de l'incident, l'inspecteur doit posséder les connaissances appropriées et être désigné pour l'application réglementaire voulue (les Lois sont inscrites à l'arrière de la carte d'identité de l'inspecteur). La complexité d'une plainte peut inciter l'inspecteur à consulter la littérature concernant l'aliment et le processus de production pour obtenir des indices sur les causes du problème. Il peut être utile de consulter des collègues ayant de l'expérience et des connaissances plus approfondies sur le sujet. Le cas échéant, l'inspecteur devrait assigner la plainte à un autre inspecteur (voir section 10.7.3).

Avant de commencer le suivi, passer en revue toute l'information disponible, notamment :

- les détails portant sur le produit, les détails fournis par le plaignant et toutes les données du Registre des tâches/activités dans le SGI (si applicable) ;
- les rapports d'inspection pertinents et/ou les rapports d'analyse de laboratoire ; et
- le site du fabricant et les publicités applicables (si disponibles/pertinentes).

Pendant le suivi de la plainte, il se peut que l'inspecteur doive :

- visiter le plaignant, le commerçant, le manufacturier et/ou l'importateur afin d'assurer un examen complet et précis de la situation. L'objectif est de retracer l'origine du problème et d'identifier les produits affectés. Si possible, remonter la filière en partant du produit fini (i.e., les échantillons du plaignant) jusqu'à la source, soit l'établissement dans lequel il a été produit.

- prélever des échantillons, prendre des photos, réviser des documents, etc.

- transférer la plainte à un autre inspecteur pour assurer le suivi si le niveau de distribution est dans un autre territoire (voir section 10.7.3).

- demander une évaluation du risque pour la santé et/ou appliquer certaines mesures de conformité (ex: rétention ou rappel du produit).

Nota : Certains gouvernements provinciaux ont des ententes avec l'ACIA relativement au suivi des plaintes. Demandez à votre superviseur de vous indiquer s'il existe de telles ententes dans votre province.

Les résultats du suivi doivent être inscrits dans le SGI (voir section 10.7.2).

10.8.1 Prélever ou examiner les échantillons du plaignant

Retour à l'index

S'il est nécessaire d'obtenir ou d'observer l'échantillon ouvert du plaignant et les échantillons non-ouverts du même lot (le cas échéant), fixer un rendez-vous avec le plaignant.

Si le plaignant envisage une poursuite, il devrait conserver les échantillons, puisque ceux-ci pourraient être utilisés comme preuve. Dans ce cas, il est souhaitable :

- d'examiner les échantillons en présence du plaignant et consigner vos observations ;

- de mesurer les échantillons, faire des croquis, les photographier, etc. ;

- de diviser les échantillons et en laisser une portion au plaignant pour la preuve (si possible).

Si le plaignant est prêt à fournir les échantillons :

- informer le plaignant que les échantillons deviendront la propriété de l'ACIA et qu'ils seront utilisés à différentes fins (ex: analyses de laboratoire, essais destructifs, vérification de la catégorie) ;

- demander au plaignant de remplir la Présentation d'échantillon (CFIA / ACIA 5247) afin d'établir la « propriété » des échantillons (le plaignant n'est pas tenu de remplir ce formulaire) ;

- toujours préciser l'état des échantillons au moment de la réception (ex: ouvert, partiellement rempli, moisi, congelé) ; et

- utiliser un contenant d'entreposage adéquat pour maintenir l'état des échantillons (ex: contenant scellé, glacière) pendant le transport vers votre bureau.

Si demandé par le plaignant, fournir un Reçu pour échantillons prélevés (CFIA / ACIA 4168). C'est un reçu de non-paiement.

Tous renseignements pertinents relatifs aux échantillons doivent être inscrits dans le SGI (voir section 10.7.2).

10.8.2 Envoyer les échantillons au laboratoire pour analyse

Retour à l'index

Si les échantillons doivent être envoyés au laboratoire :

- emballer et expédier les échantillons sous condition réfrigérée ou congelée, selon les besoins ;
- laver soigneusement les particules de matière étrangère et tout emballage vide ayant déjà servi avant de les acheminer (le case échéant) ;
- utiliser les numéros d'échantillons et suivre la procédure décrite dans le plan d'échantillonnage approprié figurant dans le Plan d'échantillonnage de produits - produits transformés. Si aucun numéro d'échantillon ne vous a été assigné en vertu du plan existant ou si aucun plan d'échantillonnage ne couvre le problème en question, communiquer avec le spécialiste du programme des produits transformés pour obtenir des instructions et des numéros d'échantillons ;
- suivre les procédures additionnelles décrites au Chapitre 2 - Échantillonnage ; et
- si une maladie a été rapportée, envoyer une copie des feuilles de travail remplies au laboratoire (i.e., la Feuille de travail 10-2 : Fiche d'alerte/de plainte - maladies hydriques, entériques et toxi-infections alimentaires et la Feuille de travail 10-3 : Antécédents médicaux : antécédents alimentaires et sources communes. Ces feuilles de travail se retrouvent à l'annexe 10A).

Tous renseignements pertinents relatifs à l'échantillon doivent être inscrits dans le SGI (voir section 10.7.2).

10.8.3 Suivi auprès du commerçant

Retour à l'index

Dans la mesure du possible, informer l'inspecteur attitré aux aliments de vente au détail, selon le cas, de votre visite chez le détaillant. Il est parfois nécessaire de se rendre chez le commerçant (ex: le détaillant, le distributeur) où le produit a été vendu afin :

- d'obtenir des échantillons* de produit portant le même code de production ou un code de lot similaire ;
- de vérifier auprès du directeur du commerce s'il y a eu d'autres plaintes semblables ;
- d'observer les conditions dans lesquelles le produit est entreposé et manipulé (la manipulation ou l'entreposage inadéquats chez le commerçant peut être la cause première du problème) ; et
- d'obtenir toute information pertinente au problème (se référer à la Feuille de travail 10-5 : Liste de contrôle chez le commerçant, incluse à l'annexe 10B afin de noter l'information applicable à la situation dans le SGI).

  * Le nombre d'échantillons prélevés dépendra de la quantité de produit disponible et du type d'activités d'inspection ou de l'échantillonnage requis. S'il faut envoyer des échantillons au laboratoire pour analyse, suivre les étapes énumérées à la section 10.8.2.

Selon la nature de la plainte ou l'état du produit, les exigences réglementaires peuvent nécessiter que le produit soit retenu et/ou rappelé (ex: préoccupation relative à la santé et à la sécurité). Pour tous les résultats d'inspection insatisfaisants, se reporter à la section 10.8.7.

Les résultats du suivi doivent être inscrits dans le Rapport d'inspection (CFIA / ACIA 0992). Se référer à la section 10.8.8.

Tous renseignements pertinents doivent être inscrits dans le SGI (voir section 10.7.2).

10.8.4 Suivi auprès du fabricant

Retour à l'index

Examiner tous les dossiers pertinents avant de communiquer avec le fabricant canadien.

Lorsque l'inspecteur se rend chez un fabricant pour un suivi de plainte, il doit toujours :

- s'assurer que le produit en question a bel et bien été produit par le fabricant ;
- informer le fabricant des détails du problème, sans révéler l'identité du plaignant ;
- déterminer si le fabricant a reçu d'autres plaintes de nature similaire pouvant être liées au même problème ;
- discuter du problème avec les employés de l'établissement pour vous aider à retracer la source du problème ;
- déterminer si d'autres lots, d'autres produits ou d'autres fabricants sont touchés ;
- être prêt à prélever et à transporter des échantillons ; et
- obtenir toute information pertinente au problème (se référer à la Feuille de travail 10-6 : Liste de contrôle chez le fabriquant, incluse à l'annexe 10C afin de noter l'information applicable à la situation dans le SGI).

Nota : Dans certaines circonstances, il peut être nécessaire de demander une évaluation du risque afin d'établir la gravité du problème.

Il peut être utile de passer en revue certains, ou l'ensemble, des documents suivants:

- **Registres des plaintes** - Peuvent révéler un profil de problèmes récurrents pertinent pour le suivi ;
- **Registres de formulation de produit** - Peuvent révéler des différences entre les ingrédients utilisés dans la formulation du produit et ceux déclarés sur l'étiquette ;
- **Dossier d'étiquetage** - Peut révéler des problèmes d'étiquetage liés à la plainte ;
- **Liste d'allergènes** - Précise les divers types d'allergènes présents dans l'établissement. Cette liste peut indiquer une source de contamination croisée touchant le produit faisant l'objet de la plainte ;
- **Registres de production -** Peuvent faire état de circonstances ou d'événements inhabituels notés par le personnel de production (ex: bris, pannes de courant, variations dans les ingrédients utilisés, problèmes pendant la pasteurisation ou l'autoclavage). Utilisez le code du produit en question et les registres de production pour tenter de déterminer exactement quand le produit en question a été fabriqué ;
- **Registres d'assainissement -** Devraient indiquer les circonstances ou les événements inhabituels signalés par l'équipe de l'assainissement. Vérifiez que le programme d'assainissement a été mené conformément au programme écrit. Assurez-vous que les listes de vérifications pré-opérationnelles ont été remplies correctement, comme l'exigent les programmes de l'entreprise ;
- **Registres de lutte antiparasitaire -** Établissent si le fabricant a mis en œuvre un programme adéquat de lutte antiparasitaire ;
- **Registres d'entreposage et de transport** - Établissent si les pratiques de transport et les installations d'entreposage du fabricant sont adéquates pour maintenir l'intégrité du produit ;
- **Registres de contrôle de la qualité -** Peuvent révéler des préoccupations notées avant ou après la distribution du produit (ex: micro, qualité, intégrité du contenant). Examinez les

registres ayant trait à la détection du métal, etc ;

- **Registres d'entretien** - Peuvent révéler des circonstances ou des événements inhabituels qui ont été signalés par le personnel d'entretien (ex: réparations de l'équipement, types de lubrifiants utilisés, registres d'étalonnage des appareils). Souvent, dans les cas de présence de matières étrangères, il s'agit de matériel provenant des fournitures d'entretien, des ustensiles, de l'équipement ou d'autres objets utilisés ou entretenus de façon inadéquate dans l'installation de production ;

- **Programmes HACCP -** Les programmes préalables de l'établissement et les plans HACCP peuvent fournir des renseignements pertinents sur le problème ;

- **Registres de distribution -** Devraient indiquer le moment et le lieu de distribution du produit, la quantité de produit distribué ainsi que la quantité restée en possession du fabricant ; et

- **Programme de rappels -** Lors d'incidents sérieux, un rappel du produit peut être nécessaire. Un programme de rappel efficace doit être disponible.

Selon la nature de la plainte ou l'état du produit, les exigences réglementaires peuvent nécessiter que le produit soit retenu et/ou rappelé (ex: préoccupation relative à la santé et à la sécurité). Pour tous les résultats d'inspection insatisfaisants, se reporter à la section 10.8.7.

Les résultats du suivi doivent être inscrits dans le Rapport d'inspection (CFIA / ACIA 0992). Se référer à la section 10.8.8.

Tous renseignements pertinents doivent être inscrits dans le SGI (voir section 10.7.2).

10.8.5 Suivi auprès de l'importateur

Retour à l'index

Avant de communiquer avec l'importateur, l'inspecteur doit examiner tous les dossiers pertinents en sa possession pour se familiariser avec le problème et les antécédents de l'importateur. Pour de plus amples renseignements sur les exigences relatives à l'importation de produits transformés, voir le chapitre 9 - Importations.

Lors du suivi de plainte auprès de l'importateur, l'inspecteur doit :

- s'assurer que l'importateur est celui qui a importé le produit en question ;

- informer l'importateur des détails du problème, sans révéler l'identité du plaignant ;

- déterminer si l'importateur a reçu d'autres plaintes de nature similaire pouvant être liées au même problème ;

- discuter du problème avec l'importateur pour retracer la source du problème. Si nécessaire, demander à l'importateur de faire un suivi avec son fournisseur afin de retracer la cause du problème ;

- déterminer si d'autres lots, d'autres produits ou d'autres importateurs sont touchés ;

- déterminer si le produit est entreposé dans des conditions permettant de prévenir la détérioration du produit (ex: conditions adéquates de température, d'humidité, d'empilage) ;

- déterminer si l'importateur manipule le produit de manière à en maintenir l'intégrité et s'il se conforme aux bonnes pratiques de rotation des stocks ;
- vérifier le produit pour déceler tout signe de détérioration (ex: boursouflures dures, fuites, moisissure) ;

- déterminer si le produit est étiqueté conformément aux exigences réglementaires ; et

- obtenir toute information pertinente au problème (se référer à la Feuille de travail 10-7 : Liste de contrôle chez l'importateur, incluse à l'annexe 10D afin de noter l'information applicable à la situation dans le SGI).

Nota : Dans certaines circonstances, il peut être nécessaire d'entreprendre une évaluation du risque pour la santé pour établir l'étendue du problème.

Il peut être utile de passer en revue certains, ou l'ensemble, des documents suivants :

- **Registres des plaintes -** Peuvent révéler un profil de problèmes récurrents pertinent pour le suivi ;

- **Documents d'importation** (ex: déclarations d'importation, exemptions ministérielles) - Préciseront l'origine du produit, la date d'expédition et la date de réception, les quantités importées, les marques, les formats, les codes de produit, les conditions d'entreposage requises, etc. Il faut s'assurer que les documents d'importation fournis concordent avec le produit ;

- **Registres de formulation et/ou de production du produit** - S'ils sont disponibles, ils peuvent révéler des différences entre les ingrédients utilisés dans la fabrication du produit et ceux déclarés sur l'étiquette. Les dossiers d'analyses de laboratoire et de tests du produit peuvent aussi être disponibles. Déterminez si un des produits a été retravaillé ou réétiqueté ;

- **Liste d'allergènes** - Précise les divers types d'allergènes présents dans l'installation ou dans la zone d'entreposage et peut permettre de mettre en évidence des zones possibles de contamination croisée ;

- **Registres de lutte antiparasitaire -** Établissent si l'importateur a mis en œuvre un programme adéquat de lutte antiparasitaire ;

- **Registres d'entreposage et de transport** - Établissent si les pratiques de transport et les installations d'entreposage de l'importateur sont adéquates pour maintenir l'intégrité du produit ;

- **Registres de distribution -** Ces dossiers devraient indiquer le moment et le lieu de distribution du produit, la quantité de produit distribué ainsi que la quantité restée en possession de l'importateur ; et

- **Programme de rappels -** Lors d'incidents sérieux, un rappel du produit peut être nécessaire. Un programme de rappel efficace doit être disponible.

Selon la nature de la plainte ou l'état du produit, les exigences réglementaires peuvent nécessiter que le produit soit retenu et/ou rappelé (ex: préoccupation relative à la santé et à la sécurité). Pour tous les résultats d'inspection insatisfaisants, se reporter à la section 10.8.7.

Les résultats du suivi doivent être inscrits dans le Rapport d'inspection (CFIA / ACIA 0992). Se référer à la section 10.8.8.

Tous renseignements pertinents doivent être inscrits dans le SGI (voir section 10.7.2).

10.8.6 Fermeture de cas dans le SGI

Retour à l'index

Lorsque le suivi est terminé et que les résultats et les mesures ont été correctement consignés, il faut fermer le dossier dans le SGI. Pour ce faire :

- s'assurer que toutes les tâches et activités ont été correctement consignées ;

- s’assurer que les mesures requises découlant du suivi sont terminées ;
- voir à ce que tous les inspecteurs ferment leurs assignations respectives dans le système ; et
- fermer le dernier transfert et changer le statut du cas à « Terminé » lorsque applicable.

Le gestionnaire désigné ou la personne déléguée s’occupe de fermer le dossier.

Pour plus de détails, consulter le Guide d’utilisation du SGI et les Règles d’utilisation du SGI.

10.8.7 Résultats d’inspection insatisfaisants

Retour à l’index

Les mesures de suivi dépendent de la nature des non-conformités. Pour plus de détails, l’inspecteur peut se référer au chapitre 11 - Conformité et application de la Loi ou consulter son superviseur.

Pour les cas reliés à la salubrité des aliments et pour les cas plus complexes (ex: ceux pouvant engendrer un rappel alimentaire ou un procès judiciaire), l’inspecteur devrait aviser son superviseur. Selon les besoins liés au cas, le superviseur ou l’inspecteur pourra consulter par la suite l’agent de programme, le spécialiste du programme des produits transformés, le spécialiste des enquêtes et/ou le coordonnateur régional des rappels pour leur appui.

10.8.8 Compléter et distribuer le Rapport d’inspection (CFIA / ACIA 0992)

Retour à l’index

Les résultats du suivi doivent être inscrits dans le Rapport d’inspection (CFIA / ACIA 0992). Pour toute non-conformité, indiquer à la partie réglementée de soumettre un plan d'action correctif par écrit (dans les délais indiqués). Signer et dater toutes les copies du rapport.

Si le rapport et remis en mains propres, demander à la partie réglementée de signer toutes les copies sur place. Si le rapport est expédié par la poste, par télécopieur ou par courriel, inclure une lettre d’accompagnement qui demande à la partie réglementée de retourner une copie signée dans un délai d’une semaine. Distribuer les copies selon les prescriptions apparaissant au bas du rapport et garder une copie au dossier. Tel que mentionné à la section 10.7.2, ne pas fournir le rapport SGI au plaignant ou à la partie réglementée.

FEUILLES DE TRAVAIL, LISTE DE CONTRÔLE ET LETTRE MODÈLE RELIÉES AU PLAIGNANT
SGDDI nº 1992328-v1, le 22 juin 2009

Feuille de travail 10-1 : Enregistrement de plainte

Date de réception :		Heure		Nº SGI :		
Type d'incident:	☐ Santé et sécurité	☐ Maladie signalée		☐ Autre que santé sécurité		
PLAIGNANT						
Niveau :	☐ Consommateur	☐ Industrie/Commerce		Autre :		
Nom :		Souhaitez-vous garder l'anonymat?			☐ Oui	☐ Non
Adresse :						
Téléphone : (domicile/cellulaire)		Téléphone : (travail/cellulaire)		Courriel :		
PRODUIT						
Origine :	☐ Domestique	☐ Import	Vous reste-il du produit visé?		☐ Oui	☐ Non
Nom usuel :						
Marque de commerce :						
Nom et adresse déclarés sur l'étiquette:						
Type d'emballage:	☐ Métal	☐ Verre	☐ Plastique	☐ Sachets souples	Autre:	
Format :		Code du lot :		Code CUP :		
Intégrité du contenant avant qu'il soit ouvert (ex: bien scellé, présence d'un vide, contenant bombé ou fuyant)						
État du produit au moment de l'ouverture (ex: saveur, odeur ou couleur atypique, présence de gaz) :						
Instructions pour la préparation (ex: temps de cuisson, ingrédients ajoutés) :						
Entreposage et manutention du produit à la maison :						
LIEU D'ACHAT						
Niveau :	☐ Détaillant	☐ Fabricant	☐ Importateur	☐ Distributeur	Autre :	
Nom et adresse :						
Téléphone : (travail ou cellulaire)		Téléphone : (domicile ou cellulaire)		Date d'achat :		
État du produit au magasin au moment de l'achat :						

DÉTAILS			
Notas : • Référer à la Feuille de travail 10-4 (ci-dessous) afin de choisir la bonne information à transcrire ici. • Si le plaignant invoque un malaise physique, compléter les feuilles de travail 10-2 et 10-3.			
Mesure prise :		Date:	
Cas transféré à :		Date:	
Inspecteur:		Date:	

Feuille de travail 10-2 : Fiche d'alerte/de plainte : Maladies hydriques, entériques et toxi-infections alimentaires

Nº SGI :		Nº SIESAL :	

Nom du plaignant :	Adresse :	Téléphone:	à domicile :	
			Travail :	
			Cellulaire :	

Âge :		Sexe :		Emploi:		Lieu de travail :	

Habitudes alimentaires particulières, groupe ethnique ou autre information pertinente :

Détails sur la plainte :

Maladie [1, 2]	Nombre de malades[3] :		Date & heure du 1er symptôme :		Décès :	☐ Oui
			Durée de la maladie :			☐ Non
	Nombre non-malades :					

Signes et symptômes (cochez les signes et symptômes et encerclez ceux qui sont apparus les premiers)

Intoxications :	Infections entériques :	Infections généralisées :	Maladie neurologique :
☐ nausée	☐ crampes abdominales	☐ toux	☐ vision trouble
☐ vomissements	☐ diarrhée	☐ déshydratation	☐ coma
☐ ballonnements	☐ sanglante	☐ oedème	☐ délire
☐ sensation de brûlure (bouche)	☐ mucoïde	☐ mal de tête	☐ difficulté à parler
☐ cyanose (peau/ongles bleus)	☐ aqueuse	☐ jaunisse	☐ difficulté à avaler
☐ salivation excessive	☐ nombre/jour ____	☐ perte d'appétit	☐ étourdissements
☐ rougeur (visage et cou)	☐ fièvre ____ ° C	☐ myalgie (douleur musculaire)	☐ vision double
☐ goût de métal	☐ frissons		☐ engourdissement
☐ épuisement	☐ constipation	☐ transpiration	☐ paralysie
☐ soif		☐ éruption cutanée	☐ picotements
☐ Autres (précisez)		☐ faiblesse	☐ pupilles ☐ dilatées ☐ fixes ☐ contractées

Allergies connues :	Médicaments utilisés :	Médicaments/vaccins reçus avant la maladie :
Médecin consulté :	**Hôpital visité :**	**Information sur l'échantillon de laboratoire :**

Contact avec des personnes affectées avant la maladie (noms)	Adresses:	Téléphones :

Apparition ultérieure de cas chez des contacts familiaux (noms) :	Dates d'apparition :

Aliments suspects :	Source des aliments :	Marque :	Code/no de lot :

Repas, événement ou lieu suspect :	Lieu/adresse :	Date et heure :

Personnes ayant consommé le repas suspect (et âges):	Malade ?	Adresse :	Téléphone :
	☐ Oui ☐ Non		
	☐ Oui ☐ Non		
	☐ Oui ☐ Non		
	☐ Oui ☐ Non		

Visite récente d'une ferme/d'un zoo ?	☐ Oui ☐ Non	Emplacement de la ferme/du zoo:	
Voyage récent à l'étranger ?	☐ Oui ☐ Non	Pays/date du voyage :	
Avez-vous un animal domestique?	☐ Oui ☐ Non	Type d'animal/état de santé de l'animal	

Légende :
1. Obtenir plus d'information au sujet des aliments consommés à l'aide de la feuille de travail 10-3.
2. Diriger vers le bureau de santé publique local pour un éventuel prélèvement de vomissures, de selles ou de sang.
3. En présence de plus d'un cas, appeler immédiatement le bureau de santé publique local.

Feuille de travail 10-3 : Antécédents médicaux : Antécédents alimentaires et sources communes

Retour à l'index

Date de la maladie:		N° SGI :		N° SIESAL :	

Repas	Jour de la maladie	Jour avant la maladie	Deux jours avant la maladie
Déjeuner[2]	Endroit : / Heure :	Endroit : / Heure :	Endroit : / Heure :
	Produits[1]:	Produits[1]:	Produits[1]:
	Personnes accompagnantes[2]:	Personnes accompagnantes[2]:	Personnes accompagnantes[2]:
Dîner[2]	Endroit : / Heure :	Endroit : / Heure :	Endroit : / Heure :
	Produits[1]:	Produits[1]:	Produits[1]:
	Personnes accompagnantes[2]:	Personnes accompagnantes[2]:	Personnes accompagnantes[2]:
Souper[2]	Endroit : / Heure :	Endroit : / Heure :	Endroit : / Heure :
	Produits[1]:	Produits[1]:	Produits[1]:
	Personnes accompagnantes[2]:	Personnes accompagnantes[2]:	Personnes accompagnantes[2]:
Collations / eau[3]	Produits[1]/ Source : / Heure :	Produits[1]/ Source : / Heure :	Produits[1]/ Source : / Heure :
	Approvisionnement en eau :	Source inhabituelle d'eau ingérée lors des 6 dernières semaines :	Contact avec de l'eau pendant un loisir ou au travail lors des 6 dernières semaines :

Inspecteur :		Titre/Agence :		Date :	

Légende:
1. Inclure tous les aliments, la glace, l'eau et les autres boissons.
2. Inscrire le nom des personnes ayant mangé le même repas et indiquer si elles ont été malade.
3. Si l'eau est soupçonnée, indiquer la quantité consommée, les boissons faites avec de l'eau ou de la glace. Préciser la source d'eau (ex: municipale, semi-publique, privée, non traitée, embouteillée).

Retour à l'index

Feuille de travail 10-4 : Liste de contrôle chez le plaignant

	Entreposage/manutention du produit
☐	Transport du produit entre le magasin et la maison
☐	Entreposage du produit avant l'utilisation (conteneur, température, ségrégation)
☐	Préparation du produit/écart par rapport au mode d'emploi/contamination croisée durant la préparation
☐	Utilisation d'ustensiles ou de plats de service durant la préparation ou le service
☐	Autres ingrédients ajoutés au produit
☐	Produits chimiques de nettoyage utilisés et méthode d'application
	Échantillon de produit
☐	Échantillon de ce qui reste du produit consommé
☐	Condition d'entreposage du produit restant
☐	Autres contenants intacts du même produit
☐	Poursuite judiciaire anticipée par le plaignant?
	Détails sur les matières étrangères
☐	Composante de l'aliment qui contenait la matière étrangère (ex: légume ou saumure)
☐	Position de la matière étrangère dans l'aliment (ex: sur le dessus, dans le fond, sur le côté du produit)
☐	Description de la matière étrangère (ex: verre, plastique, taille, forme, dureté, couleur, densité)
☐	Échantillon de la matière étrangère
	Détails sur la maladie
☐	Consommation antérieure du produit
☐	Quantité consommée
☐	État actuel des personnes malades
☐	Autres maladies courantes
☐	Les informations applicables sont indiquées sur les feuilles de travail 10-2 et 10-3.
	Détails sur les allergènes
☐	Date et heure de la consommation du produit
☐	Test médical d'allergie confirmé/succédané alimentaire
☐	Réaction antérieure à un produit similaire ou à ce produit
☐	Autres allergies /sensibilités/intolérances
	Détails sur les blessures
☐	Date et heure de la consommation du produit
☐	Nombre de personnes qui ont consommé le produit
☐	Nombre de personnes ayant subi des blessures
☐	Nom des personnes ayant subi des blessures
☐	Quantité consommée
☐	Description de la blessure
☐	Médecin consulté/nom du médecin et numéro de la personne-ressource/date
☐	État actuel de la blessure
☐	Renvoi aux autorités de santé publique

Retour à l'index

Lettre modèle pour le plaignant
[À imprimer sur une feuille à en-tête de l'ACIA]

[Votre adresse]
[Votre ville, province]
[Votre code postal]

[Date]

[Nom du plaignant]
[Adresse du plaignant]
[Ville, province du plaignant]
[Code postal du plaignant]

[Monsieur / Madame] [nom du plaignant],

Objet : [Insérer l'objet de la lettre]

La présente vise à accuser réception de votre plainte déposée le [date] auprès de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA). [Expliquer brièvement l'objet de la plainte].

Je profite de l'occasion pour vous remercier de nous avoir fait part de vos préoccupations et pour vous assurer que l'ACIA prendra les mesures qui s'imposent pour résoudre le problème. [Si la plainte est non fondée, expliquer pourquoi.]

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant l'objet de votre plainte, veuillez communiquer avec un agent du Bureau d'Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP) à l'adresse suivante :

> Bureau d'Accès à l'information et protection des renseignements personnels
> Secrétariat des services intégrés
> 1400, rue Merivale, pièce T1-0-149
> Ottawa (Ontario) K1A 0Y9
> Téléphone: 613-773-5557
> Courriel: ATIP-CFIA-AIPRP@inspection.gc.ca
> Référence : SGI n° [indiquer le numéro]

Vous trouverez des renseignements généraux concernant des questions liées aux aliments sur notre site Web à l'adresse suivante : www.inspection.gc.ca.

Si vous avez d'autres questions ou commentaires à formuler, veuillez communiquer avec [le / la soussigné(e)] au [numéro de téléphone et poste].

Veuillez agréer, [monsieur / madame], l'expression de mes sentiments distingués.

[Votre nom]
[Votre titre]

c.c. [Nom et titre du superviseur ACIA]
[Nom et titre de l'agent régional de programme ACIA]
[Nom et titre du spécialiste du programme des produits transformés]

Retour à l'index

Feuille de travail 10-5 : Liste de contrôle chez le commerçant

SGDDI n° 1994371-v1, le 19 juin 2009

Détails sur le commerçant	
☐	Nom et adresse du détaillant/de l'institution/du distributeur
☐	Nom de la personne-ressource
☐	Numéro de téléphone
Détails sur le produit	
☐	Produit normalement en stock
☐	Date d'achat du produit
☐	Fournisseur du produit (nom et adresse)
☐	Quantité de produit achetée
☐	Produit de récupération/produit saisi
☐	Produit portant le même code en magasin
☐	Autres plaintes reçues pour ce produit (même code ou codes différents)
Transport/entreposage/manutention du produit	
☐	État du produit à la réception
☐	Méthode d'entreposage du produit (température, humidité, proximité de produits incompatibles (ex: produits avec des odeurs fortes près de bouteilles d'eau)
☐	Méthodes de surveillance des produits entreposés
☐	Ratio de rotation des stocks
☐	Méthodes de rotation des stocks
☐	État du produit mis en vente
☐	État du produit mis en vente
☐	Pratiques de retour du produit
☐	Procédures de récupération
☐	Manutention générale du produit (ex: méthode d'ouverture des cartons grand format)
Antécédents concernant le produit	
☐	Prise de connaissance de la plainte
☐	Plaintes antérieures visant ce produit
☐	Avis provenant du fournisseur du produit portant sur un problème semblable
Assainissement	
☐	Conditions générales des aires réservées aux consommateurs
☐	Conditions générales des aires d'entreposage
☐	Programme d'assainissement (fréquence, produits chimiques utilisés et méthode d'application)
☐	Rénovations, réparations de l'équipement
☐	Méthodes de lutte antiparasitaire
Échantillon	
☐	Prélèvement d'échantillons témoins, s'il y a lieu ou s'ils sont disponibles
Relations avec les employés	
☐	Récentes mises à pied, renvois, employés mécontents

SGDDI n° 1994422-v1, le 22 juin 2009

Retour à l'index

Feuille de travail 10-6 : Liste de contrôle chez le fabriquant

Détails sur le fabriquant

- [ ] Nom et adresse du fabriquant
- [ ] Nom de la personne ressource et numéro de téléphone (inclure en dehors des heures de travail)

Détails sur le produit

- [ ] Date de production (ce code de lot)
- [ ] Quantité produit (ce code de lot)
- [ ] Produit habituellement fabriqué
- [ ] Registres de production
- [ ] Plans d'échantillonnage/résultats
- [ ] Défauts observés
- [ ] Vérification de l'étiquette du produit
- [ ] Traçabilité
- [ ] Politique de retour des produits
- [ ] Autres plaintes liées au produit

Matériaux d'emballage

- [ ] Inspection à la réception
- [ ] Nettoyage, lavage, rinçage
- [ ] Spécifications (ex: dimensions, construction, taille, revêtements, articles laminés, performance)
- [ ] Convient à l'utilisation prévue :
  - [ ] Type (ex: verre, carton pour boîtes, plastique)
  - [ ] Style et forme
  - [ ] Réutilisable
  - [ ] Type d'aliment
  - [ ] Fermetures inviolables
  - [ ] Perméabilité
  - [ ] Durée de conservation de l'aliment
  - [ ] Transformé en même temps que l'aliment (ex: stérilisation en autoclave)
  - [ ] Durabilité

Matières premières / achats et examen

- [ ] Nom du fabricant/fournisseur
- [ ] Connaissance/évaluation du fournisseur
- [ ] Spécifications des produits
- [ ] Certificats d'analyse
- [ ] Plan d'échantillonnage/résultats
- [ ] Produits normalement en stock
- [ ] Traçabilité des ingrédients du produit visé
- [ ] Dates d'achat
- [ ] Quantités achetées / restant en stock
- [ ] Examen au moment de la réception
- [ ] Vérification des étiquettes des produits
- [ ] Défauts observés
- [ ] Politique/procédures pour substitution de matière première
- [ ] Registres de réception
- [ ] Politique de retour des produits
- [ ] Autres plaintes reliées

Transformation

A) Conception

- [ ] Contrôles de la salubrité des aliments (ex: Aw, pH, séchage, traitement thermique, contenant à atmosphère modifié, refroidissement, réfrigération, congélation)
- [ ] Traçabilité

B) Équipement et ustensiles

- [ ] Conception, construction, entretien, accessibilité aux fins de nettoyage
- [ ] Étalonnage

C) Identification, surveillance et contrôle des facteurs critiques

- [ ] Heure/température
- [ ] Vitesse
- [ ] Aw/pH
- [ ] Agents de conservation
- [ ] Mesures (poids, volume)
- [ ] Documentation
- [ ] Taille
- [ ] Humidité
- [ ] Dosage

D) Emballage

- [ ] Correct
- [ ] Intégrité
- [ ] Codé
- [ ] Protection contre les dommages
- [ ] Étiquette reflète adéquatement le contenu

Feuille de travail 10-6 : Liste de contrôle chez le fabriquant (suite)

Manutention et entreposage après la transformation	
☐	Conditions d'entreposage adéquates (ex: température, humidité, proximité de produits incompatibles)
☐	Méthodes de surveillance de l'entreposage
☐	Méthodes de rotation des stocks
☐	Conditions générales d'entreposage
☐	Aires d'entreposage désignées
☐	Méthode du premier entré, premier sorti
☐	Politiques/procédures de récupération
☐	Remballage
☐	Prévention des dommages et de la contamination
Assainissement et lutte antiparasitaire	
☐	Fréquence
☐	Produits chimiques
☐	Méthode d'application
☐	Personnel familier avec les procédures
Entreposage et manutention (matières premières, matériel d'emballages et produits finis)	
☐	Conditions d'entreposage adéquates (ex: température, humidité, proximité de produits incompatibles)
☐	Méthodes de surveillance de l'entreposage
☐	Méthodes de rotation des stocks
☐	Conditions générales d'entreposage
☐	Aires d'entreposage désignées
☐	Politiques/procédures de récupération
☐	Prévention des dommages et de contamination
Pratiques générales visant les employés	
☐	Formation
☐	Connaissance des dangers et de la prévention en matière de salubrité
☐	Programme d'assainissement (fréquence, produits chimiques, application, le personnel est familier avec les procédures)
Relations avec les employés	
☐	Récentes mises à pied, renvois, employés mécontents
Transport	
☐	Transporteurs acceptables
☐	Traçabilité
☐	Registres de distribution
☐	Surveillance de la température
☐	Politique de retour

Retour à l'index

Feuille de travail 10-7 : Liste de contrôle chez l'importateur

SGDDI n° 1994461-v1, le 22 juin 2009

Détails sur l'importateur	
☐	Nom et adresse de l'importateur
☐	Nom de la personne ressource et numéro de téléphone
Achat	
☐	Certificats d'analyse
☐	Plan d'échantillonnage/résultats
☐	Nom du fabricant/fournisseur
☐	Connaissance/évaluation du fournisseur
☐	Spécifications du produit
☐	Produit normalement en stock
☐	Date d'achat de ce code de lot
☐	Quantité achetée de ce code de lot
☐	Autres plaintes reliées
☐	Pays d'origine
Réception du produit	
☐	Examen du produit à la réception
☐	Registres de réception
☐	Traçabilité
☐	Défauts observés
☐	Politique de retour du produit
☐	Vérification de l'étiquette du produit
☐	Procédure de remplacement d'un produit
Entreposage et manutention	
☐	Conditions d'entreposage adéquates (température, humidité, proximité de produits incompatibles)
☐	Méthodes de surveillance de l'entreposage
☐	Méthodes de rotation des stocks
☐	Conditions générales d'entreposage
☐	Aires d'entreposage désignées
☐	Politiques/procédures de récupération
☐	Remballage
☐	Prévention des dommages et de la contamination
Transport	
☐	Transporteurs acceptables ☐ Surveillance de la température
☐	Traçabilité ☐ Politique de retour
☐	Registres de distribution
Pratiques générales visant les employés	
☐	Formation
☐	Connaissance des dangers et de la prévention en matière de salubrité
☐	Programme d'assainissement (fréquence, produits chimiques, application, le personnel est familier avec les procédures)